

**PELAKSANAAN PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP
PRODUK TABUNGAN BTN BATARA PADA BANK TABUNGAN
NEGARA KANTOR CABANG SIDOARJO**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian

Program Pendidikan Diploma 3

Program Studi Perbankan dan Keuangan



Oleh :

JESSICA SRIKANDI PUTRI

NIM : 2015110097

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2018

**PELAKSANAAN PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP
PRODUK TABUNGAN BTN BATARA PADA BANK TABUNGAN
NEGARA KANTOR CABANG SIDOARJO**

Diajukan oleh :

JESSICA SRIKANDI PUTRI

NIM : 2015110097

Tugas Akhir ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 7 September 2018



(Dr. Drs. Emanuel Kristijadi, M.M.)

TUGAS AKHIR

PELAKSANAAN PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP
PRODUK TABUNGAN BTN BATARA PADA BANK TABUNGAN
NEGARA KANTOR CABANG SIDOARJO

Disusun oleh :

JESSICA SRIKANDI PUTRI

NIM : 2015110097

Dipertahankan di depan Tim Penguji

Dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir

Pada tanggal 7 September 2018

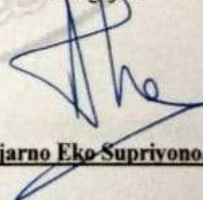
Tim Penguji

Penguji I



(Anggraeni, SE., M.Si)

Penguji II



(Drs. Sudjarno Eko Suprivono, MM.)

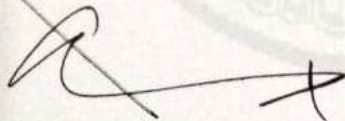
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Jessica Srikandi Putri
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 18 Juli 1997
N.I.M : 2015110097
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Pelaksanaan Pelayanan Customer Service Terhadap
Produk Tabungan BTN Batara pada Bank
Tabungan Negara Kantor Cabang Sidoarjo

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Diploma 3

Tanggal : 7 September 2018



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 7 September 2018



Dr. Drs. Emanuel Kristijadi, M.M.

MOTTO

Perjuangan Membutuhkan Sebuah Pengorbanan Dan Saya Yakin Perjuangan Dan
Pengorbanan Yang Saya Lakukan Tidak Akan Sia-Sia

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ini saya persembahkan kepada:

1. Ibunda Novi Diana dan ayahand Anthony Benjamin tercinta yang selalu menorehkan kesabaran serta keteguhan hati selama saya menuntut ilmu beserta do'a yang tak henti.
2. Saudaraku Dustin Bima Adjie dan Tania Larasati Putri yang selalu memberi warna keceriaan setiap hari.
3. Sahabat dalam suka dan duka: Nurul Bariyati, Fitriati Nur Hidayah, Pradita Sekar yang telah membantu baik materi dan solidaritasnya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah mahasiswa panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat rahmat, dan hidayahnya saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan sesuai dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud sebagai salah satu persyaratan dalam lulus.

Proses penyusunan tugas akhir ini tentu tidak akan berjalan lancar tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak sehingga Tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Emanuel Kristijadi, M.M selaku dosen pendamping magang yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan mahasiswa dalam penyusunan laporan magang ini
2. Bapak Dr. Lutfi S. E, M Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
3. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M selaku Ketua Program Diploma STIE Perbanas Surabaya
4. Ibu Nova selaku staff Bank Tabungan Sidoarjo yang memberikan ijin menjadikan Bank BTN Sidoarjo sebagai tempat penelitian penulis
5. Secara khusus mahasiswa ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tulus untuk keluarga tercinta.

Surabaya, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	vi
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK/RINGKASAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Penjelasan Judul.....	5
1.3 Perumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Metode Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Bank.....	11
2.2 Customer Service.....	17
2.3 Tabungan.....	22
2.4 Kualitas Layanan.....	29
BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN	
3.1 Sejarah Berdiri.....	34
3.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	37
3.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	38

3.4 Profil Usaha	39
BAB IV PEMBAHASAN	
4.1 Pelayanan Customer Service Terhadap Produk Tabungan	
BTN Batara.....	45
4.2 Syarat-Syarat Pembukaan Rekening Tabungan BTN Batara	45
4.3 Macam-Macam Biaya Tabungan BTN Batara	46
4.4 Manfaat dan Fasilitas Produk Tabungan BTN Batara.....	46
4.5 Prosedur Pembukaan, Penyetoran, Penarikan, dan Penutupan	
Rekening BTN Batara	47
4.6 Perhitungan Bunga Tabungan	50
4.3 Gambaran Umum Responden.....	53
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran	79
5.2 Implikasi Penelitian.....	80
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 : Biaya Tabungan Btn Batara	46
Tabel 4.2 : Suku Bunga Berjenjang	50
Tabel 4.3 : Laporan Rekening Tabungan Pak Samsul Per 31 April 2018	50
Tabel 4.4 : Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.5 : Distribusi Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.6 : Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan	54
Tabel 4.7 : Tabel Intervan Class	56
Tabel 4.8 : Frekuensi Jawaban Responden Tentang Tangibility (Bukti Langsung)	57
Tabel 4.9 : Frekuensi Jawaban Responden Tentang Reliability (Keandalan)	62
Tabel 4.10 : Frekuensi Jawaban Responden Tentang Responsiveness (Daya Tanggap)	67
Tabel 4.11 : Frekuensi Jawaban Responden Tentang Assurance (Jaminan)	71
Tabel 4.12 : Frekuensi Jawaban Responden Tentang Empathy (Empati)	73

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1 : Struktur Organisasi

38



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Formulir Pembukaan Tabungan
- Lampiran 2 : Slip Penutupan Rekening Tabungan
- Lampiran 3 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 : Lampiran Wawancara Penelitian
- Lampiran 5 : Tabulasi Data Hasil Responden
- Lampiran 6 : Frekuensi Jawaban Responden



Pelaksanaan Pelayanan Customer Service Terhadap Produk Tabungan BTN Batara Pada Bank BTN Kantor Cabang Sidoarjo

Abstrak

Oleh

Jessica Srikandi Putri

2015110097

Jessicasrikandi1897@gmail.com

Perkembangan perekonomian di Indonesia sangat berpengaruh dengan peran perbankan. Dalam dunia modern sekarang ini, peran perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Kegiatan usaha yang utama dari suatu bank adalah penghimpunan dana dari masyarakat dan penyaluran kembali dana kepada masyarakat. Dari beberapa jenis produk simpanan yang ada di bank tabungan merupakan simpanan yang cukup banyak diminati nasabah. Karena tabungan mempunyai kemudahan-kemudahan dalam prosedur pembukaan rekening maupun dalam pengambilan dana. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana cara pelayanan *Customer Service*, persyaratan dalam pembukaan produk tabungan BTN Batara, prosedur pembukaan, penyetoran, penarikan dan penutupan tabungan BTN Batara, mengetahui kepuasan nasabah tabungan BTN Batara terhadap pelayanan *Customer Service*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 macam yaitu jenis data dan pengumpulan data. Jumlah responden pada penelitian ini berjumlah 40 responden dan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan *Customer Service* terhadap nasabah sudah sangat baik. Disarankan bagi Bank BTN Kantor Cabang Sidoarjo untuk menerapkan kepada semua *Customer Service* untuk bertanggung jawab kepada meja kerja masing-masing dan menjaga kerapian meja kerja.

Kata Kunci: Pelayanan *Customer Service*, Tabungan, Kepuasan Nasabah.

***Implementation Of Customer Service To BTN Batara Savings Product At The
Bank Tabungan Negara Branch Office Sidoarjo***

Abstrack

By

Jessica Srikandi Putri

2015110097

Jessicasrikandi1897@gmail.com

Economy development in Indonesia is very take effect with banking role. In today modern world, the role of bank in advancing economy a country is huge. Almost all sector related to various financial activities always need bank service. The mean business activity of a bank is the collection of funds from the community and the channeling of funds bank to the community. Of the several type of savings product in savings bank, savings are quite popular with customer. Because the savings have easiness in the procedure of opening an account or in taking funds. The purpose of this research is to know how to customer service, requirement in opening of BTN Batara savings product, opening procedure, deposiy, withdrawal and closing of savings of BTN Batara, knowing Customer satisfaction of BTN Batara savings to Customer Service. The method used in this research there are two kinds of data type and data collection. The number of respondent in this study amounted to fourty respondent and the result of this study indicate that customer service to customer has been very good. It is recommended for Bank BTN branch office of sidoarjo to apply all customer service to be responsible their respective desk and maintain the neatness of the woek table.

Keyword: Customer Service, savings, And customer satisfaction.